

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом МАУ «МФЦ»

от «12 » октября 2015 года № 347

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения лиц, работающих в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Саткинского муниципального района, представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться Работники муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Саткинского муниципального района (далее - МФЦ) при выполнении должностных обязанностей.

1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Положения настоящего Кодекса распространяются на всех Работников МФЦ (далее - Работники).

1.4. Работники МФЦ обязаны руководствоваться в своей деятельности содержащимися в Кодексе принципами и правилами поведения.

1.5. Каждый Работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от Работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса. Знание и соблюдение Работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

1.6. Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление целей, задач, и корпоративных ценностей МФЦ;
- обеспечение осознания Работниками МФЦ персональной ответственности перед физическими и юридическими лицами (далее - заявителями) и руководством МФЦ за превышение своих должностных и функциональных обязанностей, а также своей роли в реализации целей и задач МФЦ;

-определение основ взаимоотношений Работников МФЦ с заявителями, участниками МФЦ, а также внутри организации.

2. ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

2.1 МФЦ создано в соответствии с Распоряжением Администрации Саткинского муниципального района от 01.02.2012 года №70-р

2.2. МФЦ находится в ведомственном подчинении Администрации Саткинского муниципального района.

2.3. Цели создания МФЦ:

- 2.3 .1. упрощение процедур получения заявителями государственных и муниципальных услуг;
- 2.3 .2. сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2.3 .3. повышение уровня информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- 2.3 .4. ликвидация рынка «посреднических услуг».

2.4. Задачи МФЦ:

- уменьшение времени ожидания в очереди;
- сокращение количества контактов заявителя с должностными лицами и организациями;
- увеличение количества услуг, предоставляемых в одном месте;
- обеспечение доступности информации о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг для Заявителей;
- создание комфортных условий для заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.

2.5. Для реализации целей и задач МФЦ необходимо:

2.5.1. Организовать предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а именно предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.5.2. Оборудовать места приема и консультирования заявителей в соответствии со стандартом комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг;

2.5.3. Подготовить квалифицированных «Универсальных операторов» для оказания качественных консультационных услуг заявителям по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.5.5. Создать удалённые рабочие места во всех муниципальных образованиях Саткинского муниципального района, привлечь к предоставлению государственных и муниципальных услуг иные организации.

3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

3.1. Преданность делу. Мы преданы общему делу. Мы стремимся к достижению целей и реализации задач МФЦ.

3.2. Законность. Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Российской Федерации, Челябинской области, положения Устава МФЦ, а также иные локальные нормативные акты МФЦ, Соглашения о взаимодействии.

3.3. Профессионализм. Мы добросовестно, своевременно, качественно и эффективно выполняем свои должностные обязанности. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию. Мы проявляем инициативу, ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы МФЦ.

3.4. Результативность. Мы никогда не забываем, что самое главное в нашей деятельности- это результат.

3.5. Корпоративность. Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обменинаемся с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.

3.6. Ответственность. Мы ответственны перед учредителем за результаты нашей деятельности, перед Заявителями - за качество, условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, перед своими коллегами - за выполнение данных им обещаний. Мы всегда выполняем то, что обещали.

3.7. Репутация. Мы всегда заботимся о положительной репутации МФЦ и не допускаем ни слов, ни действий, способных отрицательно повлиять на нее.

3.8. Лояльность. Мы лояльно относимся к решениям, принимаемым руководством МФЦ, и всячески способствуем их реализации.

4. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

4.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации Работник МФЦ обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;

- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников.
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

4.2. Работники МФЦ, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Челябинской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу МФЦ;
- при исполнении трудовых обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими трудовых обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении Работником МФЦ должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МФЦ;
- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе МФЦ, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;
- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;
- проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

4.3. В целях противодействия коррупции Работнику МФЦ рекомендуется:

- уведомлять работодателя обо всех случаях обращения к Работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- не получать в связи с исполнением трудовых обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);
- принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении трудовых обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

4.4. Работник МФЦ может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в МФЦ норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

4.5. Работник МФЦ, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально- психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, призван:

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему Работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

5. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ МФЦ

5.1. В служебном поведении Работнику МФЦ необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

5.2. В служебном поведении Работник МФЦ воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых обвинений;
- замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных угроз, оскорбительных выражений препятствующих нормальному общению противоправное поведение.

5.3. Работники МФЦ призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом .

Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

5.4. Внешний вид Работника при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, а также, при необходимости, соответствовать общепринятым деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

6. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С ЗАЯВИТЕЛЕМ

6.1. Общение с заявителем основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

6.2. Работник МФЦ общается с заявителями лично, неукоснительно соблюдая правила, указанные в Приложении № 2 к настоящему Кодексу.

- 6.3. Работник МФЦ общается с заявителями по телефону, неукоснительно соблюдая правила, указанные в Приложении №3 к настоящему Кодексу, а так же Регламент работы МФЦ.
- 6.4. Работник МФЦ внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес МФЦ.
- 6.5. Работник МФЦ не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему известными в процессе работы.
- 6.6. Работник МФЦ относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.
- 6.7. Работникам МФЦ запрещается принимать денежные средства и подарки как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

7. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С РАБОТНИКАМИ

- 7.1. Руководство МФЦ строит отношения с Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
- 7.2. Работник МФЦ строит отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия. При общении с коллегами Работник придерживается правил, указанных в Приложении №4 к настоящему Кодексу.
- 7.3. Работник МФЦ строит конструктивные отношения с руководителями и подчиненными, основанные на уважении и доверии, с соблюдением норм и правил делового этикета, указанных в Приложении №5 к настоящему Кодексу.
- 7.4. Руководство МФЦ принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работника. Руководство МФЦ создает все необходимые условия для профессионального роста и повышения социального благополучия Работника.
- 7.5. Работник МФЦ обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.
- 7.6. Руководство МФЦ с пониманием относится к участию своих Работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на МФЦ и его филиалы, а также непосредственно на выполнение Работником своих должностных обязанностей.
- 7.7. Работник МФЦ не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию о МФЦ и его филиалах, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях.

8. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТОЙ СИТУАЦИИ

- 8.1. Работник МФЦ нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с Заявителями, Участниками МФЦ, руководством, коллегами, подчиненными и партнерами.
- 8.2. Работник МФЦ предупреждает конфликтные ситуации и/или принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликта.
- 8.3. В случае возникновения конфликтной ситуации Работник МФЦ прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации в соответствии с Приложением №6 к настоящему Кодексу.
- 8.4. Работник МФЦ не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность в конфликтной ситуации, а прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.
- 8.5. Работник МФЦ не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы Заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.
- 8.6. Работник МФЦ вносит предложения по эффективному разрешению конфликтной ситуации.

9. БЕЗОПАСНОСТЬ

- 9.1. МФЦ обеспечивает доступность информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.2. Работник МФЦ обеспечивает сохранение служебной информации, коммерческой тайны и персональных данных, ставших ему известными в процессе выполнения им своих должностных обязанностей.
- 9.3. Работник МФЦ распространяет информацию относительно деятельности МФЦ и его филиалов представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством.
- 9.4. Обеспечение безопасности Работников и Заявителей является неотъемлемой частью деятельности МФЦ.
- 9.5. Работник МФЦ не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным ценностям МФЦ и его филиалов.
- 9.6. Работник МФЦ не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

10. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

- 10.1. Каждый Работник МФЦ имеет право вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Кодекса.

- 10.2. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя Директора МФЦ.
- 10.3. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом МФЦ, а также локальными нормативными актами и общепризнанными этическими нормами и утверждается приказом директора МФЦ.

- Практика должна быть открыта для общественности;
- Важно избегать конфликтов;
- Задачи должны быть четко определены, чтобы избежать путаницы, которая должна быть исключена из практики;
- Минимизация количества ошибок;
- Дружелюбие к клиентам должно выражаться в глазах;
- Оператор Работает в каске безопасности и перчатках;
- Задачи должны подразделяться на задачи других в каске безопасности;
- Использование языка, который будет понят клиентом и сотрудником;
- Для жалоб предпринимаются меры по их выяснению и устранению в короткие сроки;
- Фондом поддерживается яркий и ярко выраженный стиль (дизайн логотипа, яркие бирюзовые перчатки и каска, яркая рабочая рубашка в цветах флагов России и МФЦ);
- Чистота рабочих мест, чистота одежды, чистота и чистота внешности.

Приложение №1
к Кодексу этики и служебного поведения

Внешний вид Работников МФЦ

- Работник должен выглядеть аккуратно.
- Прическа должна быть выдержана в спокойном стиле.
- Волосы должны быть чистыми.
- У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены.
- Маникюр должен быть аккуратным.
- Драгоценности или бижутерия не должны бросаться в глаза.
- Одежда Работников должны быть выдержаны в деловом стиле.
- Запрещено ношение предметов одежды слишком ярких и кричащих оттенков.
- Ношение спортивной одежды, обуви в рабочее время категорически запрещено.
- Для женщин запрещено ношение мини-юбок и одежды с глубоким декольте.
- Форма одежды для женщин - классические черные (допускается серые) брюки или юбка и белая блузка или рубашка, а также фирменный шарфик МФЦ.
- Форма должна быть в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.

к Кодексу этики и служебного поведения

Правила личного общения с заявителем

~~20. Следует уважительно относиться ко всем заявлениям заявителя, даже если они звучат неформально.~~

1. Общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя.
2. Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.
3. При разговоре с заявителем не следует нарушать его личное пространство (держаться на расстоянии не ближе 0,6 метра).
4. Работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию.
5. Ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, не важно, нравится он или нет.
6. Работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы («доброе утро», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.).
7. Нужно уметь тактично сообщать Заявителю даже неприятные новости.
8. Слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности.
9. Недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно.
10. Запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучительно.
11. Не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни.
12. Нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии.
13. Запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ~~ждет~~.
14. Категорически запрещено ссориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей.
15. Не стоит демонстрировать свое неодобрение нетрезвому заявителю.
16. Следуем избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже если они обоснованы.
17. В случае возникновения жалоб и претензий следует незамедлительно на них реагировать и приложить все усилия для их устранения.
18. Работник обязан выяснить причину недовольства, раздражения и гнева Заявителя и принять все возможные меры для ее устранения.

19. Категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в МФЦ.
20. Следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать.
21. Недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем.
22. С детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми.
23. Нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно, слишком громко. Даже если они плохо слышат или не понимают, обращаться необходимо именно к ним, а не к сопровождающим.

4. Важные рекомендации по телефону:

5. Познакомьтесь сначала уточните, есть ли возможность разговаривать.
6. Если звонящий говорит «ты», отвечайте «ты» тоже. В следующий раз, позиция твоей клиентки, следует изменяться и уточнять номер телефона.
7. Три недолгоговорных слова, которых часто не пишут в письме речи - «здравствуйте», «спасибо», - особенно нужны при телефонных разговорах.
8. Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и лояльным.
9. Даже если Вы ясно объяснили и сделали разъяснения, Вы должны повторяться от криков и раздражительного тона при разговоре с заявителем. Вы должны вести себя с заявителем предельно дружелюбно.
10. При общении с заявителем по телефону Вы не можете использовать слов-варианты: «стаканчик», «саладка», «желаемости», «спасибо», «кстати», «хотите», «одинаково» и так далее. У заявителя они вызывают раздражение.
11. И хотя без необходимости не стоит повторять один и тот же сюжет, это требует вычленение ее основы и конкретности.
12. Краткость и информативность - важнейшие требования при общении с заявителем. Это значит, что Вы не злоупотребляйте именами и терминами на языке. Но и уместно избегать излишних повторов.
13. Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо подсказать до точки, если хотя бы логической паузой в разговоре и перегораться максимально плавно и прервать.
14. Следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.е. каждый слышишь то, что понимаешь. Рекомендуется использовать вспомогательный материал речи, определение, синонимы, пряморечие.

Приложение № 3
к Кодексу этики и служебного поведения

Правила телефонного разговора с заявителем

1. На телефонный звонок отвечайте не позже трех сигналов и всегда учтиво.
2. Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности.
3. Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил.
4. В начале разговора нельзя спрашивать «Кто говорит?».
5. Позвонив заявителю, сначала уточните, есть ли возможность разговаривать.
6. Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. В очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона.
7. Три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи - «извините», «пожалуйста», «спасибо», - особенно полезны при телефонных разговорах.
8. Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым.
9. Даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительного тона при разговоре с заявителем. Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно.
10. При общении с заявителем пол телефону Вы не должны использовать слов-паразитов: «так», «как сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и так далее. У Заявителя они вызывают раздражение.
11. В речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова - это создает впечатление ее бедности и монотонности.
12. Краткость и информированность - важнейшие требования при общении с Заявителем. Это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, Но и умеете избежать ненужных повторов.
13. Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до конца или хотя бы логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать.
14. Следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.к. «каждый слышит то, что понимает». Рекомендуется использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Приложение № 4

к Кодексу этики и служебного поведения

Отношения к коллегам

Отношения в коллективе влияют на настроение Работников и их желание работать, во многом определяют результаты работы.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени - отчеству;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не скверносоловить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

Приложение №5
к Кодексу этики и служебного поведения

Отношения между руководителями и подчиненными

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы и для будущего развития МФЦ.

Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других Работников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при общении с руководителем соблюдать служебную субординацию;
- информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- При встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;
- Входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

Помимо этого, существует следующие корпоративные правила и нормы МФЦ:

- лояльность отношений к решениям, принимаемым руководством;
- активное участие в корпоративных мероприятиях;
- ведение здорового образа жизни;
- формирование и поддержание командного духа в коллективе;
- непрерывная работа по созданию и поддержанию положительного имиджа МФЦ.

Модель поведения в конфликтной ситуации

1. Заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны Работника, и это внимание должно быть естественным, а не преувеличеным.
2. При возникновении конфликта следует позволить заявителю выговориться, «выпустить пар». Необходимо выслушать спокойно и терпеливо все претензии, не перебивать и не комментировать его высказывания.
3. Следует предложить заявителю обосновать претензии. После того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к диалогу. Нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы.
4. Желательно использовать нестандартные приемы. Можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, попросив у него совета и т.д.
5. Необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта. Для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия/жалоба заявителя, чтобы оперативно устраниТЬ ее причины.
6. При обоснованной претензии заявителя необходимо поблагодарить его за то, что он привлек внимание МФЦ к данному вопросу, извиниться за причиненные неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта. Если решить проблему «на месте» не представляется возможным, нужно аргументировано разъяснить причины отсрочки и уточнить, сколько времени потребуется для принятия решения по данному вопросу.
7. В неясных случаях, прежде чем предлагать решение, важно проверить факты, подтверждаемые или оспариваемые заявителем.
8. Если претензии заявителя оказались безосновательными (надуманными), чтобы снять напряженность и оставить положительное впечатление об МФЦ- напомните заявителю о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предложите заполнить специальную анкету и т.д.
9. Обязательно нужно подчеркивать внимание и уважение к заявителю, даже если он разгневан и срывается на крик. Можно в беседе переспрашивать заявителя, например, «Скажите, у Вас есть другая точка зрения?», «Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?», «Как, на Ваш взгляд, можно решить данную проблему?». Такие вопросы позволяют подчеркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

Приемы, которые нельзя применять в конфликтных ситуациях с заявителем:

1. Давать оценку поступков и высказываний заявителя с критической точки зрения.
2. Видеть в действиях заявителя плохие намерения.
3. Демонстрировать свое превосходство, говорить назидательным тоном.
4. Винить заявителя, снимая ответственность как лично с себя, так и с МФЦ, предъявлять ответные претензии.
5. Игнорировать интересы заявителя.
6. Преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций.
7. Позволять себе раздражительный тон, демонстрировать недовольство.

которыми должны руководствоваться Работники муниципального учреждения «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг Светлого муниципального района» (далее – МФЦ) при выполнении должностных обязанностей:

1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона об противодействии коррупции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепринятых моральных нормах, и нормах российского общества и государства.

1.3. Правоуждения настоящего Кодекса распространяются на всех Работников МФЦ (далее – Работники).

1.4. Работники МФЦ обязаны руководствоваться в своей деятельности содержанием настоящего Кодекса при подготовке и ведении поведения.

1.5. Каждый Работник может применять все необходимые меры для соблюдения настоящего Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ознакомить с Работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой этики.

1.6. Задачи настоящего Кодекса членятся на следующие:

- широкое использование, развитие и корпоративизация ценностей МФЦ;
- обеспечение восприятия Работниками МФЦ первичной ответственности перед физическими и юридическими лицами (заявителями) и руководителем МФЦ за применение своих полномочий в функциональных областях, а также своих ролей в реализации целей и задач МФЦ;